

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

REGIANE SIQUEIRA DE VILHENA

**CARTILHA PARA ESCLARECIMENTO DO USUÁRIO ACERCA DO ATENDIMENTO
DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NA UBS DA PEDREIRA/BELÉM/PA.**

BELÉM (PA)

2014

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA

REGIANE SIQUEIRA DE VILHENA

**CARTILHA PARA ESCLARECIMENTO DO USUÁRIO ACERCA DO ATENDIMENTO
DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NA UBS DA PEDREIRA/BELÉM/PA.**

Monografia apresentada ao Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Opção Urgência e Emergência do Departamento de Enfermagem da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista.

Profa. Orientadora: Francine Lima Gelbcke

BELÉM (PA)

2014

FOLHA DE APROVAÇÃO

O trabalho intitulado **CARTILHA PARA ESCLARECIMENTO DO USUÁRIO ACERCA DO ATENDIMENTO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NA UBS DA PEDREIRA/BELÉM/PA** de autoria da aluna REGIANE SIQUEIRA DE VILHENA foi examinado e avaliado pela banca avaliadora, sendo considerado **APROVADO** no Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Área Urgência e Emergência.

Profa. Dra. Francine Lima Gelbcke
Orientadora da Monografia

Profa. Dra. Vânia Marli Schubert Backes
Coordenadora do Curso

Profa. Dra. Flávia Regina Souza Ramos
Coordenadora de Monografia

BELÉM (PA)
2014

DEDICATÓRIA

*Aos meus pais Miguel e Regina, o Princípio.
Ao meu marido Wanderley, o Caminho.
À minha filha Nicole, o Prosseguir.
À Deus, a luz.*

AGRADECIMENTOS

À Deus, minha fortaleza, que através de sua força infinita sempre me ajudou, em todos os momentos, mostrando-me, sempre, a luz no final do túnel. Minha fonte de força para nunca desistir.

A minha família (pais, irmãos e marido), pelo amor incondicional, e pelo esforço constante na conquista dessa realização, sempre participando e me estimulando a ir mais além.

Aos meus amigos, pela grande ajuda, carinho e apoio na realização desse sonho.

À Universidade Federal de Santa Catarina - UFSC, na pessoa da Magnífica Reitora, Prof^ª. Roselane Neckel, em nome de que estendo meus agradecimentos aos professores e funcionários dessa instituição, pela oportunidade, apoio e prontidão na atenção aos alunos durante todo o período do Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem.

Aos funcionários do ETSUS/PA e colegas de turma do Curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem, pelo apoio, incentivo e amizade na realização deste trabalho.

A Prof^ª. Francine Lima Gelbcke, pela orientação na realização deste trabalho e pela dedicação ao programa de Pós-Graduação em Enfermagem.

A todos os amigos e profissionais da UBS da Pedreira/Belém/PA pelas valiosas contribuições, disponibilidade e envolvimento neste trabalho.

Aos usuários da urgência e emergência na UBS da Pedreira/Belém/PA, que foram fundamentais ao desenvolvimento dessa pesquisa.

“ [...] talvez não tenhamos conseguido fazer o melhor, mas lutamos para que o melhor fosse feito [...] Não somos o que deveríamos ser, mas somos o que iremos ser. Mas graças a Deus, não somos o que éramos” (Martin Luther King).

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	01
2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....	02
2.1 ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE.....	02
2.2 SUPERLOTAÇÃO DO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE.....	03
2.3 A EDUCAÇÃO EM SAÚDE NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE.....	04
3 MÉTODO.....	06
4 RESULTADO E ANÁLISE.....	08
4.1 A CARTILHA DE ORIENTAÇÃO PARA O USUÁRIO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DA UBS DA PEDREIRA.....	08
4.2 VALIDAÇÃO DA CARTILHA DE ORIENTAÇÃO PARA O USUÁRIO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DA UBS DA PEDREIRA.....	10
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	13
REFERÊNCIAS.....	14
APÊNDICE 01 (CARTILHA).....	15
ANEXO 01- Questionário para validação da cartilha educativa.....	16
ANEXO 02- TCLE	17

RESUMO

A partir da reflexão crítica sobre a realidade e a prática profissional vivenciada na Urgência e Emergência na UBS da Pedreira/Belém/PA, verificou-se que muitos usuários buscam o atendimento, de forma equivocada, o que impacta na superlotação do serviço de urgência e emergência da UBS Pedreira, prejudicando o atendimento. Pode-se inferir, a partir desta constatação, que há baixa efetividade na educação em saúde do usuário. Para tanto, o objetivo geral deste estudo foi elaborar uma cartilha para esclarecer o usuário acerca do atendimento de urgência e emergência prestado na UBS da Pedreira, e os objetivos específicos foram facilitar a disseminação do conhecimento acerca dos direitos e deveres da população, o acesso a condutas seguras e efetivas e organizar o fluxo e reduzir o tempo de espera dos pacientes com urgência e emergência. As etapas da elaboração da cartilha consistiram na observação da rotina, sistematização de seu conteúdo através da revisão da literatura, na elaboração do roteiro preliminar e na produção de uma cartilha, enfatizando adequação da linguagem e as ilustrações para facilitar a compreensão, seguida da validação pelos profissionais colaboradores. A avaliação da versão preliminar foi realizada pelos profissionais da UBS da Pedreira, que fizeram a validação das informações, da linguagem, das ilustrações, da apresentação da cartilha e deram sugestões para o seu aperfeiçoamento. A versão final da cartilha apresentou mensagens bem planejadas, compreensíveis e atrativas, eficazes na transmissão de orientações capazes de transformar a realidade a partir da modificação do comportamento via novos conhecimentos.

1 INTRODUÇÃO

A superlotação nos serviços de atenção às Urgências e Emergência é um fenômeno mundial. As causas que levam ao aumento da demanda por atendimento nos serviços de saúde, especialmente em urgência e emergência são diversas, refletem questões sociais, epidemiológicas, culturais, além de aspectos relativos à organização do sistema de saúde. Logo, é necessária a adoção de estratégias governamentais, institucionais e profissionais para adequar o sistema local de saúde na perspectiva das diretrizes da Política Nacional de Atenção às Urgências e Emergência e do SUS (COELHO *et al*, 2010).

No presente estudo, a reflexão crítica sobre a realidade e a prática profissional vivenciada na Urgência e Emergência na UBS da Pedreira/Belém/PA, permitiu identificar equívocos na procura do usuário pelos serviços oferecidos, o que se reflete na superlotação do serviço de urgência e emergência da UBS Pedreira, prejudicando o atendimento.

Essa situação permite inferir que tal procura equivocada se deve, dentre outros, pela falta de orientação da população acerca dos serviços oferecidos na UBS, implicando em necessidade de educação em saúde do usuário. As ações educativas em saúde realizadas na urgência e emergência da UBS Pedreira, infelizmente, são precárias, mecanicistas, breves e aleatórias, de acordo com as exigências da situação. Assim, esse trabalho tem como objetivo elaborar uma cartilha para esclarecer o usuário acerca do atendimento de urgência e emergência prestado na UBS da Pedreira, bem como de facilitar a disseminação do conhecimento acerca dos direitos e deveres da população, o acesso a condutas seguras e efetivas e organizar o fluxo e reduzir o tempo de espera dos pacientes com urgência e emergência.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2.1 ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE

A Rede de Atenção à Saúde (RAS), normatizada pelo Ministério da Saúde (MS) através da Portaria 4.279/2010, são arranjos organizativos de ações e serviços de saúde, de diferentes densidades tecnológicas, que integradas por meio de sistemas de apoio técnico, logístico e de gestão, buscam garantir a integralidade do cuidado (BRASIL, 2010).

As RAS surgem como estratégia voltada para responder de forma contínua e integral as necessidades de saúde da população, seja diante das condições crônicas e/ ou agudas, seja promovendo ações de vigilância e promoção da saúde que consequentemente geram impacto positivo nos indicadores de saúde da população (BRASIL, 2010).

As RAS caracterizam-se pela formação de relações horizontais entre os pontos de atenção com o centro de comunicação na Atenção Primária à Saúde (APS), pela centralidade nas necessidades em saúde de uma população, pela responsabilização na atenção contínua e integral, pelo cuidado multiprofissional, pelo compartilhamento de objetivos e compromissos com os resultados sanitários e econômicos (BRASIL, 2010).

Considerando a importância da área de urgência e emergência enquanto componente da atenção à saúde e com o propósito de organizar os serviços de atendimento à urgência e emergência, algumas medidas governamentais vêm sendo adotadas, dentre elas destaca-se a criação da Rede de Atenção às Urgências e Emergências (RUE), instituída pela Portaria 1.600/GM, de 07 de julho de 2011, pelo MS. Esta portaria além de instituir a RUE, reformula a Política Nacional de Atenção às Urgências, revogando a Portaria 1.863/GM, de setembro de 2003 (BRASIL, 2011).

A organização da RUE tem a finalidade de articular e integrar o conjunto de tudo aquilo que serve para prover os serviços de saúde objetivando ampliar e qualificar o acesso humanizado e integral aos usuários em situação de urgência nos serviços de saúde de forma ágil e oportuna, no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) (BRASIL, 2011).

A RUE é constituída pelos componentes: promoção e prevenção; a atenção primária em saúde por meio das Unidades Básicas de Saúde (UBS); o SAMU e seus complexos reguladores; as UPA e o conjunto de serviços de urgência 24 horas; as portas de entrada hospitalares de urgência; as enfermarias de retaguarda aos atendimentos de urgência (leitos clínicos resolutivos,

unidades de cuidado intensivo, leitos crônicos, etc.) e algumas inovações tecnológicas nas linhas de cuidado prioritárias (infarto agudo do miocárdio, acidente vascular encefálico e trauma); além do programa de atenção domiciliar (BRASIL, 2011). Além disso, os componentes devem atuar de forma integrada, articulada e sinérgica; e de forma transversal a todos os componentes, devem estar presentes o acolhimento, a qualificação profissional, a informação e a regulação de acesso (Figura 1) (BRASIL, 2013).

Figura 1 – Componentes da RUE e suas interfaces



Fonte: SAS/MS, 2011.

Fonte: SAS/MS, 2011.

2.2 SUPERLOTAÇÃO DO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE

A superlotação nos Serviços de Emergência Hospitalar é um fenômeno mundial, caracteriza-se por: todos os leitos ocupados; pacientes acamados nos corredores; tempo de espera para atendimento acima de uma hora; alta tensão na equipe assistencial; grande pressão para novos atendimentos. Indica, em última instância, baixo desempenho do sistema de saúde, como um todo e do hospital em particular, e induz à baixa qualidade assistencial (COMMITTEE ON THE FUTURE OF EMERGENCY CARE IN THE UNITED STATES HEALTH SYSTEM, 2007).

A superlotação nas portas dos serviços de urgência e emergência produz um impacto negativo para os pacientes e constitui um motivo de crítica ao modelo assistencial à saúde, causando problemas de difícil gerenciamento (SANTOS *et al*, 2003).

No Brasil, em 2004, o Ministério da Saúde lançou a proposta de Acolhimento com Classificação de Risco nas Unidades de Urgências e Emergências (PNH) com o objetivo de organizar o fluxo e reduzir o tempo de espera dos pacientes com urgência médica (BRASIL, 2004).

Ainda hoje, a política de saúde, fundamentada em suas principais leis e portarias, não tem sido suficiente para alterar a grande procura por esse tipo de serviço. O agravamento da situação se dá devido às alterações demográficas, ao incremento de doenças crônicas não transmissíveis, ao aumento da violência, à piora das condições de vida, ao mau uso do dinheiro público, ao aumento do desemprego, culminando com a crescente insatisfação dos usuários e dos trabalhadores de serviços de saúde (ROCHA, 2005).

No presente estudo, a partir da realidade vivenciada, verificou-se que há uma grande demanda na UBS da Pedreira, sendo que tal demanda é decorrente, em algumas situações, da procura equivocada dos serviços de urgência e emergência em situações clínicas que poderiam ser atendidas, entre outros, na atenção básica.

2.3 A EDUCACAO EM SAÚDE NO SERVIÇO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA NA REDE DE ATENÇÃO À SAÚDE

O Enfermeiro possui como competência importante e inerente ao trabalho, a função de atuar como educador em saúde junto à equipe, cliente e familiares, que deve ser continuamente desenvolvida e avaliada, visto que “a educação em saúde como processo político pedagógico requer o desenvolvimento de um pensar crítico e reflexivo, permitindo desvelar a realidade e propor ações transformadoras que levem o indivíduo a sua autonomia e emancipação enquanto sujeito histórico e social capaz de propor e opinar nas decisões de saúde para o cuidar de si, de sua família e da coletividade”(MACHADO *et al*, 2007).

As ações de ensinar e aprender, cuidar e educar, desenvolvidas no cotidiano do trabalho de enfermagem requerem instrumentos pedagógicos que possibilitem um processo de reflexão e de escolha, para alcançarem bons resultados. A utilização de materiais educativos impressos da área da saúde é prática comum no SUS. Manuais de cuidado em saúde, folhetos e cartilhas são

capazes de promover resultados expressivos para os participantes das atividades educativas (ECHER, 2005).

A contextualização na realidade observada permitiu identificar que as ações educativas em saúde não contemplam as necessidades da população. Para tanto, como estratégia de intervenção verificou-se a necessidade da elaboração de uma cartilha que permitisse o acesso a informação da população, principalmente dos serviços realizados na UBS, visando realizar educação em saúde de forma efetiva, provocando mudanças na realidade.

3 MÉTODO

Trata-se do desenvolvimento de uma Tecnologia de Educação e de Cuidado, a partir da elaboração de uma Cartilha para esclarecer o usuário acerca do atendimento oferecido quanto a Urgência e Emergência na UBS da Pedreira/Belém/PA, ou seja, um material educativo, produto da reflexão crítica sobre a realidade e a prática profissional, que visa contribuir para melhorar o atendimento na UBS.

O local de estudo foi o serviço de urgência e emergência da UBS da Pedreira, que compreende o atendimento clínico e medicamentoso (nebulização, administração de medicamentos injetáveis, observação, transferência/encaminhamento de pacientes referenciados via ambulância, cadastro de pacientes na central de leitos, RCP, entre outros), e que atende uma demanda espontânea de cerca de 260 atendimentos diários ou 7.870 atendimentos mensais, oriundos de vários bairros de Belém e de alguns Municípios do Estado do Pará.

O público alvo a que se destina o material educativo são os usuários de Urgência e Emergência da UBS da Pedreira.

A elaboração da cartilha para o atendimento do usuário de Urgência e Emergência deu-se da seguinte forma, inicialmente foi realizada a observação da rotina dos profissionais. Na etapa seguinte, de sistematização do conteúdo, foi realizada uma revisão da literatura para garantir a fundamentação científica (pesquisa em livros, artigos, revistas e meio eletrônico).

Prosseguiu-se com a elaboração do roteiro preliminar de uma cartilha, enfatizando a apresentação e o assunto central da publicação. Em seguida desenvolveu-se o conteúdo da cartilha, com a atenção voltada à adequação da linguagem popular, de modo a facilitar compreensão. Também, considerou-se a necessidade de incluir algumas ilustrações na cartilha, com o objetivo de tornar a leitura descontraída e de fácil compreensão (ECHER, 2005). Finalizando, foi realizada a organização estrutural e de formato do material e sua transformação para um formato passível de impressão.

A versão preliminar da cartilha foi submetida à validação dos profissionais da Urgência e Emergência UBS da Pedreira (equipe multiprofissional). A eles foi entregue, juntamente com a cartilha, um questionário (Anexo 1), no qual os profissionais foram solicitados a registrar suas sugestões no sentido de aperfeiçoar o material.

Na sequência, foi feita a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE - Anexo 2), onde foram explicitados os objetivos do produto e como ocorreria a participação no

trabalho para os profissionais que aceitaram participar do trabalho e solicitada a assinatura no TCLE. Destaca-se que, por se tratar de um projeto de intervenção e não propriamente de pesquisa, não foi submetido ao Comitê de Ética em Pesquisa (CEP) e não foram utilizados dados relativos aos sujeitos ou descrições sobre as situações assistenciais (apenas a tecnologia produzida).

Após esse processo, a pesquisadora realizou as adequações sugeridas no conteúdo e nas ilustrações, seguidas do trabalho de edição e diagramação da cartilha. Posteriormente, a Cartilha foi impressa, podendo ser disponibilizada aos usuários.

4 RESULTADO E ANÁLISE

4.1 A CARTILHA DE ORIENTACAO PARA O USUÁRIO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DA UBS DA PEDREIRA

O texto da cartilha foi escrito, preocupando-se com o uso de mensagens breves, considerando que frases longas reduzem a velocidade do processo de leitura e geralmente os leitores esquecem os itens de listas muito grandes (THIOLENT, 1986).

As figuras selecionadas foram feitas em função de suas relações com o conteúdo abordado no texto. A inclusão destas figuras na cartilha teve a finalidade de facilitar a compreensão da mensagem contida no texto, descontraír ou dar ênfase a um determinado assunto. Para Echer (2005), textos complementados com figuras aumenta a retenção do conteúdo pelo leitor.

O conteúdo desta cartilha continha, além das páginas iniciais (Capa, Elaboração e Índice), a Apresentação da UBS da Pedreira, a Natureza da UBS da Pedreira, a Natureza do atendimento de Urgência e Emergência, a descrição da Área Física e do Acesso ao atendimento de Urgência e Emergência, bem como a Triagem dos pacientes atendidos na Urgência e Emergência. Na Triagem dos pacientes destacou-se o tipo de atendimento oferecido pela UBS da Pedreira, que compreende o atendimento clínico e medicamentoso, que se caracteriza pelo serviço em nível primário (baixa complexidade).

Na sequência, a cartilha continha as recomendações e informações aos pacientes e acompanhantes, que estavam apresentados na forma de tópicos: Referentes ao atendimento do paciente, Referentes à segurança dos pacientes e acompanhantes, Referentes à segurança na Instituição, Referentes ao sigilo e privacidade e Referentes à liberação. Além dos Direitos dos usuários. No final da cartilha havia o informe da Humanização na Urgência e Emergência, os

contatos da Ouvidoria da SESPA, algumas Bibliografias que tinham sido consultadas para elaborar o texto e o Mapa de localização da UBS da Pedreira.

A primeira versão da cartilha, que foi submetida à validação pela equipe multiprofissional, foi intitulada “CARTILHA DE ORIENTACAO PARA O USUÁRIO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DA UBS DA PEDREIRA” (apêndice 1).

Com a elaboração dessa cartilha pretendeu-se fornecer um apoio educacional aos usuários e reforçar que a educação e a saúde são práticas sociais inseparáveis e interdependentes que sempre estiveram articuladas, sendo considerados elementos fundamentais no processo de trabalho dos profissionais da saúde (BUSS, 1999).

Assim, percebe-se que a cartilha constituiu uma Tecnologia de Educação e de Cuidado, que atendeu a Política Nacional de Humanização da assistência e de Educação em saúde, pois priorizou a transmissão de orientações escritas que possibilitam a transformação da realidade a partir da modificação do comportamento via novos conhecimentos.

4.2 VALIDACÃO DA CARTILHA DE ORIENTACAO PARA O USUÁRIO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DA UBS DA PEDREIRA

Oito profissionais, dentre eles uma enfermeira assistencialista, um médico clínico geral, quatro técnicos de enfermagem, dois agentes administrativos, colaboraram com a pesquisa. Quanto ao sexo, seis eram do sexo feminino e dois do sexo masculino.

Os profissionais estavam inseridos na área assistencial da urgência e emergência da UBS da Pedreira e estavam cumprindo plantão noturno no momento da participação no estudo. Todos conheciam o tipo de atendimento de urgência e emergência realizado na UBS, com experiência de pelo menos 3 anos.

O médico, a enfermeira e os técnicos de enfermagem desempenhavam funções no campo da educação e promoção da saúde e na assistência ao paciente da urgência e emergência. Os agentes administrativos desenvolviam atividades administrativas (recepção do usuário, preenchimento das fichas e do livro de atendimento) e forneciam informações do funcionamento do atendimento.

Aos profissionais colaboradores foi solicitada uma leitura, avaliação e sugestões acerca do conteúdo, da linguagem e das ilustrações da cartilha (conforme o anexo 01). As sugestões (inclusão, reformulação e exclusão) feitas pelos profissionais eram referentes a ajustes do conteúdo e da linguagem. Não foi verificada sugestão dos colaboradores para as ilustrações da cartilha, conforme demonstrado no Quadro 01.

Quadro 1 – Sugestões feitas por profissionais colaboradores para a inclusão, reformulação e a exclusão de informações no texto, que foram incorporadas na cartilha.

ANÁLISE	SUGESTÃO		
Quanto ao conteúdo	Inclusão	Reformulação	Exclusão
Título	Indicar qual o público-alvo	-	-
Sinais e sintomas	Incluir a Crise de pedra na vesícula, e a crise renal.	-	-
Horário de expediente do curativo	-	-	Retirar o horário, pois depende do número de fichas entregues pela manhã.
Endereço do CEMO	Incluir o endereço do CEMO	-	-
Medicação com receita	Incluir o tópico: Em casos de aplicação de injetável com receita.	-	-
Art. 331 do código Penal	Incluir o Art.331, do código Penal.	-	-

Quanto à linguagem	Inclusão	Reformulação	Exclusão
Significado de prurido	Coceira	-	-
Significado de hiperemese	Vômitos excessivos	-	-
Quanto às ilustrações*	Inclusão	Reformulação	Exclusão
	-	-	-

* Os colaboradores não fizeram sugestões no tópico ilustrações da cartilha.

Fonte: UBS da Pedreira, 2014.

Na decisão a respeito da inclusão ou não das sugestões na cartilha, levou-se em consideração o impacto na rotina, o caráter científico e gráfico da mudança sugerida.

Houve uma sugestão para inclusão dos valores de sinais vitais alterados (Temperatura, Pressão Arterial e glicemia). Esta sugestão não foi incluída, pois o usuário não possui a obrigação de conhecer os valores dos sinais vitais alterado, o que também pode gerar distorções, haja vista que um único valor isolado não caracteriza determinada alteração.

Todos os colaboradores fizeram avaliação positiva da cartilha, destacando a adequação do conteúdo à necessidade dos usuários e a linguagem considerada fácil para o entendimento. Esses aspectos foram considerados vitais para promover o interesse dos usuários na leitura da cartilha.

O desenvolvimento da cartilha educativa, na qual a equipe multiprofissional do serviço de atenção à saúde em urgência e emergência atuou efetivamente no processo de desenvolvimento do material, mostrou-se eficaz na condução do alcance do objetivo proposto, estimulando novas estratégias educativas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A experiência da construção desta cartilha educativa, realizada mediante processo participativo da equipe multiprofissional como preconizado nos fundamentos teóricos atuais em termos de promoção à saúde, demonstrou que o desenvolvimento deste processo é viável e pode ser aplicado na elaboração de materiais educativos destinados à educação e promoção da saúde de usuário de urgência e emergência da UBS da Pedreira.

Salienta-se que este material foi produzido para o grupo de usuários que procura atendimento na UBS da Pedreira, ou seja, uma cartilha padronizada institucionalmente. Esta limitação revela que não é possível abranger outras diversidades de realidades. Torna-se necessário incorporar as dimensões, valores, público-alvo, e até mesmo padrões de linguagem peculiares de determinadas instituições para possibilitar sua aplicabilidade em cada local. Isso requer a adaptação desta cartilha ou mesmo a produção de novos materiais.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. Ministério da saúde. **Cartilha da Política Nacional de Humanização: Acolhimento com classificação de risco**. Brasília: Ministério da Saúde, 44f. 2004.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 4.279, de 30 de dezembro de 2010. Estabelece diretrizes para a organização da rede de atenção à saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2010.
- BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.600, de 07 de julho de 2011. Reformula a política nacional de atenção às urgências e institui a rede de atenção à urgências no sistema único de saúde. **Diário Oficial da União**, Brasília, 2011.
- BRASIL. Ministério da Saúde. **Manual Instrutivo da Rede de Atenção às Urgências e Emergências no Sistema Único de Saúde (SUS)**. Brasília: Ministério da Saúde, 2013.
- BUSS, P. M. **Promoção e educação em saúde no âmbito da Escola de Governo em Saúde da Escola Nacional de Saúde Pública**. Caderno de Saúde Pública, Rio de Janeiro, v. 15, sup. 2, p. 177-185, 1999.
- COELHO, M.F.; CHAVES, L.D.P.; ANSEMI, M.L.; HAYASHIDA, M.; SANTOS, C.B. **Análise dos aspectos organizacionais de um serviço de urgências clínicas: estudo em um hospital geral do município de Ribeirão Preto, SP, Brasil**. Revista Latino-Americana. Enfermagem;18(4):[09 telas], 2010.
- COMMITTEE ON THE FUTURE OF EMERGENCY CARE IN THE UNITED STATES HEALTH SYSTEM. **Hospital-based emergency care: at the breaking point**. Washington DC: National Academies Press, 2007.
- ECHER, I.C. **Elaboração de manuais de orientação para o cuidado em saúde**. Revista Latino-Americana. Enfermagem; 13(5):754-7, 2005.
- MACHADO, M.F.A.S.; MONTEIRO, E.M.L.M.; QUEIROZ, D.T.; VIEIRA, N.F.C.; BARROSO, M.G.T. **Integralidade, formação de saúde, educação em saúde e as propostas do SUS - uma revisão conceitual**. Ciência Saúde Coletiva;12(2): 335-42, 2007.
- ROCHA, A.F.S. Determinantes da procura de atendimento de urgência pelos usuários nas unidades de Pronto Atendimento da secretaria municipal de saúde de BH [**dissertação de mestrado**]. Belo Horizonte: Universidade Federal de Minas Gerais; 2005.
- SANTOS, J.S.; SCARPELINIS, S.; BRASILEIRO, S.L.L.; FERRAZ, C.A.; DALLORA, M.E.L.V.; SÁ, M.F.S. **Avaliação do modelo de organização da Unidade de**

Emergência do HCFMRP-USP, adotando, como referência, as políticas nacionais de atenção às urgências e de humanização. Medicina (Ribeirão Preto); 36: 498-515, 2003.

THIOLENT, M. **Metodologia da Pesquisa-Ação.** São Paulo: Cortez Editora; 1986

APÊNDICE 01

CARTILHA DE ORIENTACAO PARA O USUÁRIO DE URGÊNCIA E EMERGÊNCIA DA UBS DA PEDREIRA (PDF)

ANEXO 1

Questionário para validação da cartilha educativa

No caso de existir algum campo em que você assinalou “não” como resposta, indique a página e o parágrafo, expresse a sua opinião e dê as suas sugestões para o aperfeiçoamento da cartilha:

TÓPICO 1: Informações úteis no atendimento do usuário de Urgência e Emergência da UBS da Pedreira

1. Quanto ao conteúdo:

a) As informações estão corretas? Sim () Não ()

b) As informações são apropriadas ao público-alvo? Sim () Não ()

c) As informações são apresentadas em um contexto pertinente com o do público-alvo? Sim () Não ()

2. Em relação à linguagem:

a) É compreensível e conveniente ao público-alvo? Sim () Não ()

b) Todos os conceitos importantes são abordados de forma clara e objetiva? Sim () Não ()

c) Você observou algum erro ou idéia prejudicial em relação às informações contidas neste tópico da cartilha?
Sim () Não ()

3. Em relação às ilustrações (figuras, desenhos):

a) A composição visual é atrativa e bem organizada? Sim () Não ()

b) A quantidade de ilustrações é adequada? Sim () Não ()

c) As ilustrações são pertinentes? Sim () Não ()

TÓPICO 2: Avaliação geral da cartilha

Em relação à estrutura/formato:

a) O tamanho (dimensões) do material está adequado? Sim () Não ()

b) O tamanho do texto é adequado (número de páginas)? Sim () Não ()

c) Apresentação do material está adequada (capa, cores utilizadas)? Sim () Não ()

d) Opinião final após a leitura?

ANEXO 2

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido do Profissional

Prezado(a) Senhor(a)

Eu, aluna do curso de Especialização em Linhas de Cuidado em Enfermagem – Opção Urgência e Emergência, venho solicitar a sua colaboração como profissional, na validação de um material educativo para usuários dos serviços de Urgência e Emergência. Esclareço que suas informações a mim confiadas serão sigilosas, garantindo o anonimato ao informante. A sua participação no estudo é livre, podendo desligar-se do mesmo a qualquer instante sem prejuízos à sua pessoa. Os dados obtidos serão organizados e poderão ser apresentados em eventos científicos. As informações contidas no questionário de validação do material serão transcritas sem qualquer identificação do informante.

O estudo “Cartilha para o esclarecimento do Usuário acerca do Atendimento de Urgência e Emergência na UBS da Pedreira/Belém/PA” tem o seguinte objetivo: elaborar um material didático para esclarecer o usuário acerca do atendimento de Urgência e Emergência, bem como de facilitar a disseminação dos direitos e deveres da população, o acesso a condutas seguras e efetivas e organizar o fluxo e reduzir o tempo de espera dos pacientes com urgência e emergência.

Informamos que, no caso de dúvidas o colaborador poderá entrar em contato com a aluna.

Ainda, esclareço que os colaboradores junto ao estudo não sofrerão qualquer ônus financeiro e que não haverá remuneração. A participação no trabalho é livre e de espontânea vontade. Toda e qualquer dúvida verbalizada pelo colaborador a aluna serão esclarecidas.

Este termo será preenchido em duas vias, sendo uma entregue ao participante do estudo.

Nome (iniciais): _____

Nº do RG: _____

Diante do exposto sinto-me suficientemente esclarecido e concordo em participar do trabalho respondendo ao questionário de validação do material educativo, assinando logo a seguir.

Assinatura do colaborador

Aluna do curso de Especialização

Belém, ____/____/____